

◆ 団体プロフィール

名称

認定 NPO 法人
適格消費者団体
特定適格消費者団

消費者機構日本

【略称：COJ（コージェイ）】

所在地

東京都千代田区六番町 1 5
主婦会館プラザエフ 6 階

組織概要 (2016 年 7/1 現在)

団体正会員 A	3 会員
団体正会員 B	6 会員
個人正会員	128 名
協力会員	52 名
賛助会員	52 団体・企業

◆ 主な活動の紹介

1. 裁判上・裁判外での差止請求活動

2015年9月17日には、中学受験を目的とした家庭教師派遣を行う事業者に対して差止請求訴訟を起し、契約を自動更新する旨の条項の削除や、年利14.6パーセントを超える遅延損害金を定める条項についての削除を求め、上記条項の使用を停止する旨の和解が成立した。

2017年には、がん保険を取り扱う生命保険会社3社に対して「被保険者がガンと診断確定されていた事実を告知しなかった場合に保険料を返還しない」旨の規定について、消費者契約法第10条等に違反するおそれがあることを指摘したところ、二社において約款が変更され、解約返戻金や未経過分保険料が返金される取り扱いに改善された。

2. 消費者被害回復のための活動

2016年10月から、新たに始まった消費者の被害回復訴訟の制度。消費者機構日本は、2016年12月27日に内閣総理大臣より第1号の特定適格消費者団体の認定を受け、2017年1月から、情報収集や事例検討などを開始し、集団的な消費者の被害回復訴訟の提起を目指している。

3. 消費者政策への提言活動等

2017年9月15日付で、消費者庁に対して消費者契約法の見直しに関する意見書を提出し、多義的な条項の解釈が問題になった場合には当該条項の使用者に不利に解釈すべきであるという、「条項使用者不利の原則」の明文化を求めるなどしており、時々の消費者問題にかかる政策への提言を行っている。

出前講座 を活用してみませんか

当団体の弁護士または消費者問題の専門家が、身近で発生している消費者被害についてわかりやすくお話しします。



費用
無料

- 対象 町内や会社などの各種団体
- 時間 1～2時間
- 場所 ご指定ください
- テーマ(例) ①高齢者の消費者被害
②若者に多い消費者被害
③食品、景品表示の問題・・・など

詳細については事務局にお問い合わせください

◆ 新規加入のご案内 ◆

とちぎ消費者リンクの活動と運営は、会員の皆様の会費によって支えられます。ぜひご加入いただきますよう、お願いいたします。またすでにご加入いただいている皆様には引き続きご支援いただき、お友達をご紹介いただけますよう、お願いいたします。会員登録をさせていただきますと、年4回会報をお届け致します。その中で、活動状況、学習会のお知らせ、その他消費者問題に関する様々な情報をお届けします。

個人正会員	(一口 3000円)	団体正会員	(一口 10000円)
個人賛助会員	(一口 1000円)	団体賛助会員	(一口 5000円)

加入お申し込み・お問い合わせ先

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 事務局

〒320-0024 栃木県宇都宮市栄町1番15号 栃木県開発センタービル2F 栃木県生活協同組合連合会内

e-mail : tochigilink@gmail.com URL : http://www.tochigilink.org

TEL/FAX 028-678-8000



特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 会報

とちぎ消費者リンク

発行元：特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 代表 山口益弘

消費者契約トラブル110番を実施しました

とちぎ消費者リンクでは、「消費者契約トラブル110番」を2017年9月7日(木)午前10時から午後4時に実施しました。

今回の110番の実施にあたっては、事前に記者会見を行い、下野新聞、毎日新聞などに取り上げていただき、新聞紙面で告知してもらいました。110番当日は、NHKの取材が訪れ、110番の様子などについては夕方のニュース番組「とちぎ640」で放送されました。

110番は、弁護士4人がそれぞれ1時間30分ずつ担当して、相談電話に対応しておりました。結果、6時間の実施時間で、合計で6件もの情報提供が寄せられました。

寄せられた相談事例としては、ある会社の代理店を名乗る業者から何度も断っているのに勧誘の電話がかかってくるので困るといったものや、化粧品を定期購入したが肌に合わず解約したいが応じてもらえないのでどうにかしたいといったもの、その他賃貸住宅の敷金の返還、明渡し時のクリーニングなど賃貸借契約に関するものが複数ありました。

今回寄せられた相談については、検討した後、必要に応じて事業者へ不当な勧誘行為、契約条項として是正を求めるなど、とちぎ消費者リンクの今後の取り組みの参考としたいと考えております。

被害情報をお寄せください

不当な行為を行う事業者に対する差止め請求の流れ



① 被害情報
お電話・FAX・メールでみなさまからの情報を受け付けます。

② 専門家を交えた調査・分析・協議
弁護士・消費生活相談員などから成る検討委員会が事業者の情報、ちらし、契約書面などを確認して改善を申し入れるか確認します。

③ 事業者へ改善を申し入れ
事業者に対して不当な勧誘是正、不当な条項の削除や不当表示についての改善を求めます。

④ ホームページなどで情報公開
ホームページ、会報などで情報を公開します。

TEL/FAX : 028-678-8000

E-mail : tochigilink@gmail.com
URL : http://www.tochigilink.org/

電話・FAX・メールのほか
ホームページのフォームからご連絡いただけます。

会員数 (2017年10月1日)

個人正会員 106 名 / 団体正会員 12 団体 / 個人賛助会員 9 名 / 団体賛助会員 2 団体

第23回 適格消費者団体連絡協議会報告

全国の(特定)適格消費者団体、適格消費者団体を目指す会が集まる第23回適格消費者団体連絡協議会が、9月9日～10日まで札幌市で行われました

《1日目》 全体会

1. 消費者庁報告

いわゆるアダルトビデオ出演強要問題について、被害者が締結した契約が消費者契約に該当する場合、差止請求ができるよう環境整備を行う予定である。

適格消費者団体と地方公共団体との情報提供に関する覚書の締結について、地方公共団体から「今後どうすればよいか」という問い合わせがあり、自分の都道府県にある団体や近隣の都道府県の団体と覚書を締結してほしいという話をしている。

2. 差止請求事案の事例報告と意見交換

(1)「景品表示法の優良誤認」

①「お試しを装った定期購入サイト」の情報提供が多くきている。たとえば、HP上「商品価格につき980円」と大きく書いているが、これよりも小さい字で「自動お届けコース」となる旨や「最低5回以上」との条件の記載がある。これは景表法上の有利誤認に該当するとして、差止訴訟を提起し、最終的にはHP上から「980円」との記載をなくした。

②「実質無料、送料500円のみ」との記載があるが、実は継続購入が条件で、かなりスクロールした下の部分に契約条件の記載があり、しかも非常に小さい文字であり、有利誤認であるとして問い合わせをした。

(2)クロレラの体験談についてのチラシの差止

チラシが「勧誘」(消費者契約法4条1項1号)に該当するかが問題となった。

最高裁判決では、「勧誘」要件につき、不特定多数の消費者に向けた働きかけだから一律に「勧誘」に当たらないという形式判断はしないと判断したことから、今後は、具体的にどのようなものであれば「勧誘」に該当するかが問題となる。

(3)冠婚葬祭互助会の解約手数料の差止

解約手数料が平均的損害を超えてもらいすぎているかという点である。事業者は、互助会運営にかかる会員募集、管理に関する経費を全て損害と主張している。

2013年12月に経産省から出された研究会報告書では、冠婚葬祭互助会上位10社の平均の営業利益、掛け金、解約料等の資料がある。これをみると、おおよその状況がわかるので、用いてもらいたい。

3. 地方消費者行政推進交付金の今後と地方自治体等の動き

1998年以降、消費者行政予算が減少の一途をたどる状況であった。2008年には、消費者行政推進基本計画に基づき、地方交付税を増額し、活性化交付金を2014年まで交付してきた。その後は、推進交付金として交付していたが、来年以降の新事業については対象外であるため、5月1日付で日弁連の意見書を提出した。

その内容の1つ目は今後の新規事業に対しても交付金を適用することや、基盤強化のためにも幅広く交付金を適用することを求めるものである。2つ目は全国で集約する作業は国と自治体の両方にかかわることであり、国が費用負担すべきであることを求めるものである。3つ目は、自治体に職員配置の問題につき目安を出してもらい、職員の資質を向上させていくことを求めるものである。

2017年7月には、消費者庁から報告書が出た。これに基づき平成30年度の予算要求がなされている。推進交付金の他、強化交付金、これの他にも、適格消費者団体に対する交付金があることは評価できるが、財務省との協議が必要とのことである。

《2日目》 適格消費者団体を目指す会

申請事例報告と質疑応答が行われた

1. 認定ケース

「消費者市民ネットとうほく」から、2016年3月の消費者庁との打ち合わせにおいて、正味財産が当時180万円程度やや少ないとの感触、活動実績については特に指摘がなかった、事務所の間借りはダメで外形的に独立していることが必要と指摘され、別の物件を賃借することにした。2016年10月、適格消費者団体の申請を行い、40項目の補正を受け、2017年3月15日の現地調査を経て、4月25日に認定を受けた。

2. 申請取下ケース

「消費者市民ネットおきなわ」から適格消費者団体の申請を取り下げたこと、消費者庁に対する申請書の予備提出、担当職員からの問題点の指摘について、詳細な説明がなされた。

検討委員会からの報告 ～ 申入れ報告 ～

とちぎ消費者リンクがこれまでにいった7件の申入れのうち、3件目までは前回ご報告しましたので、今回は4件目から6件目についてご報告したいと思います。

《4件目》 映画館のインターネットチケット購入に関して

サービスを未成年者が利用した場合の親権者等の同意に関する規約の件です。

当初の規約では、未成年者がサービスを利用した場合には、親権者等は同意したものとみなすようになっておりました。しかしながら、民法では、未成年者が法律行為をするには、原則として親権者等の法定代理人の同意を必要としますので、未成年者がサービスを使用した場合に親権者等の同意があったものとみなすとの規約では、法定代理人の関与の機会を奪ってしまい、民法

による場合と比べて消費者の義務を加重するものとなります。そのため、この規約は消費者契約法10条に該当して無効になりうることから、とちぎ消費者リンクでは、映画館に対しこの規約の削除を求めました。

この申入れに対し、映画館からはとちぎ消費者リンクの申入れのとおり前記規約を削除したとの回答がありました。

《5件目》 貸倉庫の使用申込書の条項の件

当初の条項では、貸倉庫の賃料の支払いを1カ月以上遅延または不履行した場合には、承認なしに鍵の交換及び収納品を処分しても異議申し立てできないのものとなっておりました。しかしながら、民法では、債務の履行を遅滞した場合、相当の期間を定めて履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、契約の解除をすることができることとされていることから、前記条項では相当期間の催告も要せず、また、解除の意思表示がなくても契約

を一時的に終了させることができるとするものであり、民法に比して消費者の義務を加重するものとなります。そのため、前記条項は消費者契約法10条に該当し無効となりうることから、貸倉庫業者に対しこの条項の削除を求めました。

この申入れに対し、業者からは、前記条項は既にとちぎ消費者リンクの申入れに沿う内容で改定済みであるとの回答がありました。

《6件目》 サプリメント等の販売業者の利用規約の件

当初の規約では、業者のサービスに関して会員に生じた損害について業者は一切責任を負わないこと、規約の改定は業者が自由に行うことができ会員は改定後に規約に従うこと、未成年者の会員が購入した場合には保護者の同意を得ているものとみなすこと、というものになっておりました。しかしながら、民法では、発生した損害について業者が故意過失がある場合は損害賠償責任を免れないこと、契約は当事者の合意によって成立することから規約の変更には両当事者の同意が必要であること、未

成年者の法律行為には親権者等の同意が必要なことから、これらの規約は、民法に比して消費者の義務を加重するものとなります。そのため、これらの条項は消費者契約法10条に該当し無効となりうることから、この業者に対しこれらの条項の削除を求めました。

この申入れに対し、業者から、前記条項を自主的な判断としてとちぎ消費者リンクの申入れに沿うように改定したとの回答がありました。

今回の3件のうち2件は、とちぎ消費者リンクの申入れのとおり業者のほうで規約等の削除、改定を行ってくれ、1件は既に改訂済みでした。このようにとちぎ消費者リンクでは順調に申入れ活動を行っており、成果も上がっております。今後も引き続き、皆様のご支援と情報提供をお願い致します。

お知らせ

消費者契約法の学習会を開催します

日時：2017(平成29)年12月6日(水)午後6時～

場所：栃木県弁護士会 会館

内容：「消費者契約法を生かす～差止め請求ができる事例と法律の活用～」

講師：埼玉消費者被害をなくす会 副理事長・検討委員長

長田 淳 弁護士

*出席をご希望の方は電話かFAXまたはメールで事務局までご連絡をお願いします。

